



**ANALISIS PENGARUH KUALITAS LAYANAN TERHADAP
KEPUASAN DAN LOYALITAS PASIEN RAWAT INAP
RUMAH SAKIT BINA SEHAT JEMBER**

SKRIPSI

Oleh

DAVID ARI SUSENO

060810291176

**JURUSAN MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI
UNIVERSITAS JEMBER**

2011



**ANALISIS PENGARUH KUALITAS LAYANAN TERHADAP
KEPUASAN DAN LOYALITAS PASIEN RAWAT INAP
RUMAH SAKIT BINA SEHAT JEMBER**

SKRIPSI

diajukan guna melengkapi tugas akhir dan memenuhi salah satu syarat untuk menyelesaikan Program Studi Manajemen (S1) dan mencapai gelar sarjana Ekonomi

Oleh

DAVID ARI SUSENO

060810291176

**JURUSAN MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI
UNIVERSITAS JEMBER**

2011

KEMENTERIAN PENDIDIKAN NASIONAL
UNIVERSITAS JEMBER-FAKULTAS EKONOMI

PERNYATAAN

Saya yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : DAVID ARI SUSENO

NIM : 060810291176

Menyatakan dengan sesungguhnya bahwa karya ilmiah yang berjudul : *Analisis Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Dan Loyalitas Pasien Rawat Inap Rumah Sakit Bina Sehat Jember* adalah benar-benar karya sendiri, kecuali kutipan yang sudah saya sebutkan sumbernya, belum pernah diajukan pada institusi mana pun, dan bukan karya jiplakan. Saya bertanggung jawab atas keabsahan dan kebenaran isinya dengan sikap ilmiah yang harus dijunjung tinggi.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya, tanpa ada tekanan dan paksaan dari pihak mana pun serta bersedia mendapat sanksi akademik jika ternyata di kemudian hari pernyataan ini tidak benar.

Jember, 18 Oktober 2011

Yang menyatakan,



David Ari Suseno
NIM 060810291176

LEMBAR PERSETUJUAN

Judul Skripsi : Analisis Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan
Dan Loyalitas Pasien Rawat Inap Rumah Sakit Bina
Sehat Jember
Nama Mahasiswa : David Ari Suseno
NIM : 060810291176
Jurusan : Manajemen
Konsentrasi : Manajemen Pemasaran

Dosen Pembimbing

Pembimbing I

Pembimbing II

Dr. Imam Suroso, S.E., M.Si.

NIP. 19591013 198802 1 001

Drs. Ketut Indraningrat, M.Si.

NIP. 19610710 198902 1 002

Ketua Jurusan

Prof. Dr. Dra. Hj Istifadah, M.S

NIP. 19661020 199002 2 001

Tanggal Persetujuan : Jember, 21 Oktober 2011

JUDUL SKRIPSI

ANALISIS PENGARUH KUALITAS LAYANAN TERHADAP KEPUASAN DAN LOYALITAS PASIEN RAWAT INAP RUMAH SAKIT BINA SEHAT JEMBER

Yang dipersiapkan dan disusun oleh :

Nama Mahasiswa : David Ari Suseno

NIM : 060810291176

Jurusan : Manajemen

telah dipertahankan di depan Tim Penguji pada tanggal :

Jember, 21 Oktober 2011

dan dinyatakan telah memenuhi syarat untuk diterima sebagai kelengkapan memperoleh gelar Sarjana dalam Ilmu Ekonomi Pada Fakultas Ekonomi Universitas Jember.

Susunan Tim Penguji

Ketua : Dr. Sumani, S.E., M.Si :
NIP. 19690114 200501 1 002

Sekretaris : Drs. Ketut Indraningrat, M.Si. :
NIP. 19610710 198902 1 002

Anggota : Dr. Imam Suroso, S.E., M.Si. :
NIP.19591013 198802 1 001



Mengetahui;
Universitas Jember
Fakultas Ekonomi
Dekan,

Prof. Dr. H. Moh. Saleh, M.Sc
NIP. 19560831 198403 1 002

PERSEMBAHAN



Alhamdulillah hirobbilalamiin...Akhirnya selesai juga satu langkah hidupku, semua ini tulus kupersembahkan sebagai bentuk tanggung jawab, pengabdian, ungkapan terima kasihku, hormat dan kasih sayangku kepada :

- 1. Kedua orang tuaku, Ayahanda Machfudz dan Ibunda Siti Jamilah tercinta yang telah mendo'akan, memberi kasih sayang, pengorbanan dan motivasi untuk hidupku selama ini.*
- 2. Nenekku (Almarhumah Mbah Kustiyah) dan Kakekku (Mbah Sudiono) yang menjadi panutanku selama ini.*
- 3. Ndutku, My sweety (Sylvilia Arifta,. Amd) yang aku sayangi, terima kasih atas semua perhatian, do'a, kasih sayang, motivasi dan sumbangan pemikirannya.*
- 4. Adikku, Faiqotun Nikmah yang juga turut memberikan do'a dan memotivasi.*
- 5. Guru-guruku sejak SD sampai Perguruan Tinggi terhormat, yang telah memberikan ilmu dan bimbingan dengan penuh kesabaran.*
- 6. Almamater Fakultas Ekonomi Universitas Jember yang kubanggakan.*
- 7. Saudara-saudara seperjuanganku di Fakultas Ekonomi UNEJ dan Sahabat-sahabatku yang telah mengisi lembar-lembar indah dalam hidupku.*

MOTTO

*Sesungguhnya sesudah kesulitan itu ada kemudahan.
Maka apabila engkau telah selesai (dari suatu urusan),
tetaplah bekerja keras (untuk urusan yang lain).
Dan hanya kepada Tuhanmulah engkau berharap
(QS. Al-Insyiroh : 6-8)*

*Jika engkau di waktu sore maka janganlah engkau
menunggu pagi dan jika engkau di waktu pagi janganlah
menunggu sore (HR. Bukhori)*

*Allah akan memberikan kemudahan dan jalan terbaik
bagi orang-orang yang sabar Dan selalu berusaha
sampai batas akhir kemampuannya....*

*Tugas kita bukanlah untuk berhasil. Tugas kita adalah untuk
mencoba dan berusaha, karena di dalam mencoba itulah kita
akan menemukan dan belajar membangun kesempatan
untuk berhasil.*

ABSTRAK

Penelitian ini berjudul Analisis Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan dan Loyalitas pasien Rawat Inap Rumah Sakit Bina Sehat Jember akan menjelaskan seberapa besar pengaruh variabel bukti fisik, keandalan, daya tanggap, jaminan dan empati terhadap kepuasan dan loyalitas pasien Rawat Inap Rumah Sakit Bina Sehat Jember. Pada penelitian ini digunakan metode *path analysis* dengan pendekatan regresi linier berganda. Alasan digunakan *path analysis* adalah untuk memudahkan peneliti untuk mengetahui pengaruh langsung, pengaruh tidak langsung, dan penguat total antar variabel yang bersangkutan. Populasi dalam penelitian ini sebanyak 3.359 Orang dan teknik pengambilan sampling yang digunakan adalah *Proportional Stratified Random Sampling* dengan responden sebanyak 97 orang. Berdasarkan hasil penelitian dapat disimpulkan bahwa ada tiga variabel yang mempengaruhi Kepuasan Pasien yaitu bukti fisik, jaminan, empati dan ada dua variabel yang tidak mempengaruhi Kepuasan Pasien yaitu keandalan dan daya tanggap. Variabel yang mempengaruhi Loyalitas Pasien yaitu keandalan dan kepuasan pasien. Sedangkan variabel yang tidak mempengaruhi Loyalitas Pasien yaitu bukti fisik, daya tanggap, jaminan dan empati.

Kata Kunci : ***Bukti Fisik, Keandalan, Daya Tanggap, Jaminan, Empati, Kepuasan Pasien Dan Loyalitas Pasien***

ABSTRACT

This study titled Analysis Of Influence Of Service Quality Against Satisfaction And Loyalty Patients Jember Inpatient Bina Sehat Hospital will explain how much influence the variables of physical evidence, reliability, responsiveness, assurance and empathy for patient satisfaction and loyalty Inpatient Jember Bina Sehat Hospital. In this study the method used path analysis with approach multiple linear regression. The reasons of used path analysis is to facilitate researchers to knowing the direct effect, indirect effect, and the total inter related variables effect. The population of this research counted 3.359 and sampling intake technique is Proportional Stratified Random Sampling with 97 people of response. Based on this research can be concluded that are three variables that influence satisfaction Inpatient of tangibles, assurance and empathy, and two variabel that cant have influence with patient satisfaction is reability and responsiveness. Variabel that have influence with loyalty patiens is reliability and customer satisfaction variabel. While variabel that cant have influence with patient loyalty is tangibles, responsiveness assurance and empathy.

Key Words : Tangibles, Reliability, Responsiveness, Assurance, Empathy, Customer satisfaction And Loyalty Patients

KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis panjatkan ke hadirat Allah SWT, Tuhan Yang Maha Pengasih dan Maha Penyayang atas segala karunia yang telah diberikan. Shalawat serta salam semoga selalu terlimpahkan pada pemimpin kita hingga akhir zaman, Rasulullah Muhammad SAW beserta keluarga dan sahabat-sahabatnya yang setia.

Tanpa terasa waktu berlalu begitu cepat sehingga penulis akhirnya dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul “ **Analisis Pengaruh Kulaitas Layanan Terhadap Kepuasan dan Loyalitas Pasien Rawat Inap Rumah Sakit Bina Sehat Jember.** Adapun maksud dari penyusunan skripsi ini adalah sebagai salah satu syarat untuk menyelesaikan Program Sarjana (S1) pada Fakultas Ekonomi Universitas Jember.

Dalam penyusunan skripsi ini, penulis telah mendapatkan banyak bantuan dan dorongan dari berbagai pihak. Oleh karena itu pada kesempatan ini, penulis menyampaikan terima kasih yang tiada terhingga kepada:

1. Bapak Prof. Dr. H. Moh. Saleh, M.Sc., selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Jember.
2. Bapak Dr. Imam Suroso, S.E., M.Si. selaku Dosen Pembimbing I dan Pembantu Dekan I Fakultas Ekonomi Universitas Jember yang telah meluangkan waktu dan pikiran serta perhatiannya guna memberikan bimbingan dan pengarahan demi terselesaikannya penulisan skripsi ini.
3. Bapak Drs. Ketut Indraningrat, M.Si. selaku Dosen Pembimbing II yang telah meluangkan waktu dan pikiran serta perhatiannya guna memberikan bimbingan dan pengarahan demi terselesaikannya penulisan skripsi ini.
4. Ibu Prof. Dr. Dra. Hj Istifadah, M.S dan Bapak Dr. M. Dimiyati, SE, M.Si selaku Ketua Program Studi Dan Wakil Ketua Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Jember.
5. Ayah, Bunda tercinta, Bapak Machfudz dan Ibu Siti Jamilah, yang telah mencurahkan seluruh hidupnya untuk membesarkan dan mendidik, yang tak akan bisa terbalas dan tergantikan dengan apapun di dunia ini.

6. Bapak dan Ibu Dosen Fakultas Ekonomi Universitas Jember yang telah mendidik dan membekali ilmu pengetahuan selama masa perkuliahan.
7. Para Staf Fakultas Ekonomi Universitas Jember yang telah membantu selama masa perkuliahan.
8. Ibu dr. Hj. Faida, MMR selaku Direktur Rumah Sakit Bina Sehat Jember yang telah memberikan Izin dan wewenang bagi penulis untuk dapat melaksanakan penelitian ini.
9. Ibu Kingkin Yuzi Mediawati, SE dan Mbak drg. Yunita Puspita Sari Pakpahan selaku pembimbing di Rumah Sakit Bina Sehat Jember selama penelitian ini.
10. Staf medis dan paramedis Rumah Saki Bina Sehat Jember yang telah dengan lapang dada memberikan bantuan dan informasi sehingga skripsi ini selesai dengan baik.
11. Teman-teman seangkatan dan seperjuangan Kiki', Endy, Dedy, Afif, Gandhi, Dollah, Viky, dan Ganjar. Ayo semangat.....!!!
12. Semua teman-teman jurusan Manajemen 2006 - 2007 (Fitri Citra dan Farial) dan yang tidak dapat disebutkan satu per satu.
13. Semua pihak yang tidak dapat disebutkan satu per satu, yang telah dengan tulus ikhlas memberikan doa dan motivasi sehingga dapat terselesaikannya skripsi ini.

Dalam penulisan skripsi ini masih banyak kekurangan dan kesalahan, karena itu segala kritik dan saran yang membangun akan menyempurnakan penulisan skripsi ini serta bermanfaat bagi penulis dan para pembaca.

Jember, 18 Oktober 2011

Penulis



(David Ari Suseno)

DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN JUDUL	i
SURAT PERNYATAAN	ii
TANDA PERSETUJUAN SKRIPSI	iii
HALAMAN PENGESAHAN	iv
PERSEMBAHAN	v
MOTTO	vi
ABSTRAKSI	vii
KATA PENGANTAR	ix
DAFTAR ISI	xi
DAFTAR TABEL	xiv
DAFTAR GAMBAR	xvi
DAFTAR LAMPIRAN	xvii
BAB 1. PENDAHULUAN	1
1.1. Latar Belakang	1
1.2. Rumusan Masalah	3
1.3. Tujuan dan Manfaat	4
1.3.1. Tujuan Penelitian	4
1.3.2. Manfaat Penelitian	5
BAB 2. TINJAUAN PUSTAKA	6
2.1. Landasan Teori	6
2.1.1. Jasa	6
2.1.2. Pemasaran Jasa	7
2.1.3. Karakteristik Jasa	7
2.1.4. Kualitas Layanan Jasa	9
2.1.5. Dimensi Kualitas Layanan	10
2.1.6. Unsur-unsur Layanan	12
2.1.7. Kepuasan Pelanggan	13

	Halaman
2.1.8. Loyalitas Pelanggan	15
2.2. Penelitian Terdahulu	18
2.3. Kerangka Konseptual	20
2.4. Hipotesis	21
BAB 3. METODE PENELITIAN	23
3.1. Rencana Penelitian	23
3.2. Populasi Penelitian	23
3.3. Sampel Penelitian	24
3.4. Jenis dan Sumber Data	27
3.5. Metode Pengumpulan Data	27
3.6. Identifikasi dan Definisi Operasional Variabel	28
3.6.1. Identifikasi Variabel	28
3.6.2. Definisi Operasional Variabel	29
3.7. Skala Pengukuran	32
3.8. Validitas dan Reliabilitas	33
3.8.1. Uji Validitas	33
3.8.2. Uji Reliabilitas	34
3.9. Metode Analisis Data	35
3.9.1. Analisis Deskriptif	35
3.9.2. Analisis Jalur	36
3.10. Uji Asumsi Klasik	39
3.10.1. Uji Normalitas	39
3.10.2. Uji Multikolinieritas	40
3.10.3. Uji Heteroskedastisitas	41
3.11. Pengujian Hipotesis	41
3.12. Uji Model	43
3.12.1. Koefisien Determinasi Total	43
3.12.2. Teori <i>Trimming</i>	43
3.13. Pengaruh Antar Jalur	44
3.14. Kerangka Pemecahan Masalah	46

	Halaman
BAB 4. HASIL DAN PEMBAHASAN	48
4.1. Hasil Penelitian	48
4.1.1. Sejarah Berdirinya Rumah Sakit Bina Sehat Jember	48
4.1.2. Visi, Misi Dan Motto Rumah Sakit Bina Sehat	49
4.1.3. Karakteristik Responden	52
4.1.4. Pengujian Instrumen	54
4.1.5. Metode Analisis Data	56
4.1.6. Uji Asumsi Klasik	69
4.1.7. Pengujian Hipotesis	74
4.1.8. Uji Model	78
4.1.9. Pengaruh Antar Jalur	80
4.2. Pembahasan Hasil Penelitian	83
4.2.1. Pengaruh Bukti Fisik Terhadap Kepuasan Pasien	84
4.2.2. Pengaruh Keandalan Terhadap Kepuasan Pasien	84
4.2.3. Pengaruh Daya Tanggap Terhadap Kepuasan Pasien	85
4.2.4. Pengaruh Jaminan Terhadap Kepuasan Pasien	86
4.2.5. Pengaruh Empati Terhadap Kepuasan Pasien	87
4.2.6. Paruh Bukti Fisik Terhadap Loyalitas Pasien	87
4.2.7. Pengaruh Keandalan Terhadap Loyalitas Pasien	88
4.2.8. Pengaruh Daya Tanggap Terhadap Loyalitas Pasien	89
4.2.9. Pengaruh Jaminan Terhadap Loyalitas Pasien	89
4.2.10. Pengaruh Empati Terhadap Loyalitas Pasien	90
4.2.11. Pengaruh Kepuasan Terhadap Loyalitas Pasien	91
BAB 5. KESIMPULAN DAN SARAN	92
5.1. Kesimpulan	92
5.2. Saran	93
DAFTAR PUSTAKA	96
LAMPIRAN	99

DAFTAR TABEL

	Halaman
2.1. Perbedaan Penelitian Terdahulu dan Penelitian Sekarang	19
3.1 Populasi Pasien Rawat Inap RS Bina Sehat Jember Berdasarkan Kelas Ruang Rawat Inap, Periode Januari Sampai Dengan April 2011	23
3.2. <i>Sample Fraction</i>	26
3.3. Definisi Operasional Variabel	31
3.4. Interpretasi Koefisien Korelasi Nilai r	34
3.5. Kriteria Indeks Koefisien Reliabilitas	35
3.6. Persamaan Struktural Penelitian	39
4.1 Jenis Kelamin Responden	52
4.2. Karakteristik Usia Responden	52
4.3. Karakteristik Pekerjaan Responden	53
4.4. Karakteristik Lama Perawatan Responden	54
4.5. Hasil Uji Validitas Instrumen	55
4.6. Hasil Uji Reliabilitas Instrumen	56
4.7. Pendapat Responden Terhadap Variabel Bukti Fisik (X_1) di Rumah Sakit Bina Sehat Jember	57
4.8. Pendapat Responden Terhadap Variabel Keandalan (X_2) di Rumah Sakit Bina Sehat Jember	58
4.9. Pendapat Responden Terhadap Variabel Daya tanggap (X_3) di Rumah Sakit Bina Sehat Jember	60
4.10. Pendapat Responden Terhadap Variabel Jaminan (X_4) di Rumah Sakit Bina Sehat Jember	61
4.11. Pendapat Responden Terhadap Variabel Empati (X_5) di Rumah Sakit Bina Sehat Jember	63
4.12. Pendapat Responden Terhadap Variabel Kepuasan Pasien (Z) di Rumah Sakit Bina Sehat Jember	64

	Halaman
4.13. Pendapat Responden Terhadap Variabel Loyalitas Pasien (Y) di Rumah Sakit Bina Sehat Jember	66
4.14. Uji Statistik Skewness dan Kurtosis Jalur I ke (Z)	71
4.15. Uji Statistik Skewness dan Kurtosis Jalur II ke (Y)	71
4.16. Hasil Uji Multikolinearitas Jalur I (X_1, X_2, X_3, X_4, X_5 terhadap Z)	72
4.17. Hasil Uji Multikolinearitas Jalur II ($X_1, X_2, X_3, X_4, X_5, Z$ terhadap Y)	72
4.18. Hasil Uji Hipotesis	74
4.19. Pengaruh Langsung Variabel (X) Terhadap Variabel (Z dan Y)	81
4.20. Pengaruh Tidak Langsung Variabel (X) Terhadap Variabel (Y) Melalui Variabel (Z)	82
4.21. Pengaruh Total	83

DAFTAR GAMBAR

	Halaman
2.1. Krangka Konseptual Penelitian	21
3.1 Model Analisis Jalur (<i>Path Analysis</i>)	38
3.2. Krangka Pemecahan Masalah	46
4.1. Model Analisis dan Koefisien Jalur (<i>Path Analysis</i>)	68
4.2. Grafik Normal P-P Plot Jalur I	69
4.3. Grafik Normal P-P Plot Jalur II	70
4.4. Grafik Scatter Plot Jalur I	73
4.5. Grafik Scatter Plot Jalur II	73
4.6. Model Analisis Setelah Teori <i>Trimming</i>	80

DAFTAR LAMPIRAN

	Halaman
Lampiran 1. Koesioner Penelitian	99
Lampiran 2. Identitas Responden	105
Lampiran 3. Tabulasi Hasil Koesioner	109
Lampiran 4. Frekueinsi Tabulasi Hasil Koesioner	115
Lampiran 5. Hasil Validitas	123
Lampiran 6. Hasil Reliabilitas	128
Lampiran 7. Hasil Uji Asumsi Klasik	136
Lampiran 8. Hasil Analisis Jalur	144
Lampiran 9. Surat Ijin Penelitian	151